CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SERVICE APRES-VENTE NINTENDO FRANCE
(APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CONSOMMATEURS à partir du 03/07/2023)

Les présentes Conditions Générales de vente de Service-Après-Vente (« CGV ») s'appliquent uniquement entre Nintendo France Succursale de Nintendo Of Europe GmbH et les consommateurs résidant en France Métropolitaine, à l'exclusion de tout professionnel.

Note à l'attention des Consommateurs des Départements-Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer : *Pour toute demande d'intervention SAV Nintendo France, merci de bien vouloir vous adresser à votre revendeur local. Pour toute question SAV et garantie des produits Nintendo, vous pouvez consulter le site nintendo-sav.fr* ou nintendo.fr (rubrique assistance). *En tout état de cause, les garanties légales de l'article 14 vous sont toujours applicables.*

Les CGV s'appliquent à toute prestation de service après-vente Nintendo France (« Service ») demandée par un consommateur, sur le site internet nintendo.fr ou sur le site internet nintendo-sav.fr (ci-après indistinctement, le « Site Internet »), au Service Après-Vente de Nintendo France (« SAV »), le cas échéant, après avoir pris contact avec l' Assistance Téléphonique SAV au 01 34 35 46 01 ou envoyé un courriel à l'Assistance E-mail à l'adresse suivante : sav-administratif@nintendo.fr.

Le site internet accessible à l'adresse nintendo.fr est édité par la société Nintendo of Europe GmbH (« NOE »), ayant son siège Goldsteinstrasse 235, D-60528 - Frankfurt am Main (Allemagne).

Le site internet accessible à l'adresse nintendo-sav.fr est édité par Nintendo France succursale de Nintendo Of Europe GmbH (« Nintendo France ») immatriculée au RCS sous le numéro 822 712 121, sise 20 Avenue André Prothin - Tour Europlaza - La Défense 4 - 92400 Courbevoie (France).

La gestion du Site Internet et la réalisation des Services peuvent être sous-traitées en tout ou partie par Nintendo France à des partenaires agréés.

Dans les présentes CGV, Nintendo France et Nintendo Of Europe GmbH seront désignés ensemble Nintendo.

Dans le cadre des présentes CGV, le terme « Service » inclut toute prestation ou service ou intervention ou toute réparation ou remplacement réalisés par le SAV.

Les présentes CGV sont applicables aux consoles Nintendo, certains logiciels ou jeux (physiques) Nintendo, Manettes et autres accessoires Nintendo faisant l'objet d'une demande de Service auprès du SAV par un consommateur.

Ne sont pas pris en charge par le SAV : les consoles, logiciels ou jeux et accessoires qui ne sont pas officiels ou ne sont pas de marque Nintendo, les logiciels ou jeux édités par des sociétés tierces et non commercialisés par Nintendo, les jeux dématérialisés.

Veuillez lire attentivement les CGV avant d'effectuer une demande de Service. Le fait de demander un Service ou de passer commande d'un Service nécessite l'acceptation des présentes CGV (*par case à cocher*). En cas de non acceptation des CGV, aucune suite ne sera donnée à votre demande et vous ne pourrez pas bénéficier du Service, même via, l'Assistance Téléphonique ou l'Assistance E-mail.

Article 1 - GARANTIE NINTENDO

Veuillez lire attentivement les conditions du Contrat de Garantie Commerciale Nintendo de 24 mois » (« Garantie commerciale Nintendo») de votre produit disponibles sur le site internet nintendo-sav.fr ou nintendo.fr. La Garantie commerciale Nintendo est une garantie commerciale offerte par Nintendo qui est valable à compter de la date d'achat du produit et pendant une période limitée de 24 mois pour les consoles Nintendo Switch / Nintendo Switch Lite/ Nintendo Switch Modèle Oled. Pour les autres produits Nintendo se reporter aux conditions de Garantie commerciale Nintendo applicables. Certains produits Nintendo peuvent ne pas être garantis par Nintendo (exemple : les figurines, Amiibo, cartes Amiibo).

Si votre demande de Service concerne un produit sous Garantie Nintendo, vous pourrez bénéficier d'un Service dans les conditions fixées à l'article 5, paragraphe 1 (« Produits sous Garantie commerciale Nintendo»).

Article 2 - EXCLUSION DE LA GARANTIE COMMERCIALE NINTENDO

La Garantie commerciale Nintendo n'est pas applicable si votre produit entre dans un cas d'exclusion de Garantie commerciale Nintendo pendant la période couverte par la Garantie commerciale Nintendo ou si la période de la Garantie commerciale Nintendo est expirée. En ce cas votre produit sera traité hors Garantie commerciale Nintendo dans les conditions de l'article 5 et le Service vous sera donc facturé.

Les exclusions de garantie sont précisées dans les conditions de Garantie commerciale Nintendo et vous informent sur les cas dans lesquels la Garantie commerciale Nintendo n'est pas applicable pendant la durée de la Garantie commerciale Nintendo. Les cas d'exclusion de la Garantie commerciale Nintendo sont les suivants :

les logiciels (autres que les Logiciels opérationnels Nintendo) ou les jeux (dans les deux cas, inclus ou non avec le Produit à la date d'achat) ;

les accessoires, périphériques et autres éléments destinés à être utilisés avec le Produit mais qui ne sont pas fabriqués par ou pour Nintendo (inclus ou non avec le Produit à la date d'achat) ;

les Produits qui ont été revendus d'occasion ou utilisés à des fins commerciales ou de location ;

les défauts du Produit résultant d'un dommage accidentel, de votre négligence et/ou de celle d'un tiers, d'une utilisation déraisonnable, d'une modification, d'une utilisation avec des produits non distribués, non licenciés ou non autorisés par Nintendo (y compris, sans que cette liste soit limitative, les enrichissements non autorisés de jeux, les appareils de copie, adaptateurs, blocs d'alimentation ou autres accessoires non licenciés par Nintendo), de virus informatiques, de connexions à Internet ou d'un autre mode de communication électronique, de l'utilisation du Produit autrement qu'en conformité avec les instructions correspondantes, ou résultant d'une autre cause sans rapport avec un défaut de matériaux ou de fabrication ;

les défauts du Produit causés par l'utilisation de piles ou batteries défectueuses, endommagées ou fuyant, ou l'utilisation de piles ou batteries non conformes aux instructions correspondantes ;

un affaiblissement progressif dans le temps de la capacité et des performances des piles ou des batteries destinées à être utilisées avec le Produit (un tel affaiblissement ne constitue pas un défaut de matériaux ou de fabrication du Produit) ;

les Produits ouverts, modifiés ou réparés par une autre personne ou une autre entité que Nintendo ou ses partenaires agréés, ou bien dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé ;

les pertes de données qui auraient été chargées ou stockées dans le Produit par une autre personne ou une autre entité que Nintendo ou ses partenaires agréés ;

les pertes de données ou de tout autre contenu, notamment logiciel, résultant d'un formatage de la mémoire du Produit (ou de la carte SD / carte microSD, ou encore de tout autre support de sauvegarde externe utilisé avec le Produit) ;

les pertes de données ou de tout autre contenu résultant de l'effacement d'un identifiant Nintendo Network associé au Produit

Sont exclus également de la Garantie commerciale Nintendo, pour tous les types de produits : écran cassé, présence ou trace de liquide à l'intérieur de l'appareil, bouton arraché, rayure et trace de choc sur l'appareil ou l'écran, etc. Le Service peut être effectué mais vous sera alors facturé dans les conditions de l'article 5 des présentes.

La Garantie commerciale Nintendo ne sera pas applicable en cas de défaut de fourniture de la preuve d'achat du produit attestant de la date d'achat de votre produit (ticket de caisse du magasin sur lequel figure la date d'achat du produit, la référence du produit et le tampon commercial ou un équivalent) ou en cas d'emballage non conforme à l'article 4. Dans ce cas, le Service peut être effectué mais vous sera alors facturé dans les conditions de l'article 5 des présentes.

Par ailleurs, certains produits spécifiques par nature non couverts par la Garantie commerciale Nintendo et limitativement énumérés ci-après, peuvent néanmoins faire l'objet d'une prise en charge par le SAV : exemple produits Game & Watch. Dans ce cas, le Service peut être effectué mais vous sera alors facturé dans les conditions de l'article 5 applicable pour les Produits hors Garantie Nintendo.

Article 3 - DEMANDE DE SERVICE

Pour toute demande de Service auprès du SAV, vous devez être majeur, âgé de 18 ans et plus et être résident de la France Métropolitaine.

Pour créer votre demande de Service, veuillez :
- vous rendre sur le Site Internet
- suivre les instructions et remplir le formulaire en ligne comme demandé. Veuillez fournir tous les détails que vous pourrez concernant votre produit notamment dans la rubrique « commentaire de la panne » ou « description du problème ». Vous devez lister à cet endroit chacun des produits que vous placerez à l'intérieur du colis qui sera retourné au SAV ainsi que des observations relatives à la panne constatée. Notre responsabilité à votre égard sera limitée aux produits que vous aurez déclarés dans le formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV notamment en cas de perte, dommage ou vol en cours de transport.

Vous devez ensuite envoyer les produits au SAV conformément à l'article 4 ci-dessous. Une copie de la preuve d'achat indiquant la date d'achat du produit vous sera demandée. Veuillez noter que nous acceptons uniquement une copie du ticket de caisse du magasin où vous avez acheté le produit sur lequel figure la date d'achat du produit, la référence du produit et le tampon commercial ou un équivalent ; nous n'acceptons pas les récépissés écrits à la main.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une copie de la preuve d'achat du produit que vous nous adresserez, la Garantie commerciale Nintendo ne sera pas applicable et le produit sera traité hors Garantie commerciale Nintendo, dans les conditions fixées à l'article 5.

Nous ne sommes pas engagés par les termes de votre demande de Service. Celle-ci fait d'abord l'objet d'une vérification de sa conformité aux conditions de la Garantie commerciale Nintendo et aux présentes CGV. Sa prise en compte et, le cas échéant les conditions applicables, vous seront confirmée par email.

En cas d'exclusion de la Garantie commerciale Nintendo ou si la période de Garantie commerciale Nintendo a expiré, un devis vous sera adressé dans les meilleurs délais dans les conditions fixées à l'article 5 applicable pour les Produits hors Garantie commerciale Nintendo.

Article 4 - ENVOI DU PRODUIT AU SAV

Après réception de votre demande de Service, nous vous contacterons par email pour vous confirmer l'enregistrement de votre demande de Service et les conditions de réalisation du Service, et vous fournir un numéro RMA ainsi que les instructions pour l'envoi de votre produit au SAV en utilisant le bon de retour pré-payé (Chronopost ou autre) qui sera téléchargeable en cliquant sur le lien figurant dans l'email (sauf cas particulier où le Service ne comprend pas d'envoi de produit au SAV).

Nous vous demandons de bien vouloir lire attentivement les **consignes d'emballage** (accessibles sur le Site Internet) avant de nous envoyer votre produit étant précisé que toute perte ou dommage pendant le transport pourra, en cas de non-respect des consignes d'emballage, relever de votre responsabilité et ne sera pas couvert par la Garantie commerciale Nintendo.

Vous devrez nous envoyer votre produit en le déposant au bureau de poste ou dans une des agences relais dont les coordonnées vous seront communiquées ou seront disponibles sur le site internet du transporteur désigné (Chronopost ou autre).

Avant de nous envoyer votre produit, vous devez retirer le jeu, carte SD/micro SD, et retirer ou supprimer tous les fichiers et données à caractère privé ou confidentiel de votre produit. Veuillez noter qu'en fonction du type de réparation, il est possible que les données ou autres contenus stockés dans la mémoire du produit soient effacés et que vous ne soyez plus en mesure, suite à cette réparation, de lire les données que vous aviez sauvegardées sur votre carte SD / carte micro SD ou sur tout autre support de sauvegarde externe et/ou de les réimporter dans la mémoire du produit.

En nous envoyant le produit, vous acceptez et reconnaissez que Nintendo ou ses partenaires agréés ne pourront en aucun cas être tenus responsables de toute perte, destruction ou altération de vos fichiers ou données que vous n'auriez pas retirées ou supprimées.

Vous devrez retourner votre produit au SAV accompagné d'une copie de la preuve d'achat comme précisé à l'article 3 des CGV et selon les conditions de la Garantie commerciale Nintendo.

Notre responsabilité à votre égard, notamment en cas de perte, dommage ou vol en cours de transport, sera limitée aux produits que vous aurez déclarés au formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV.

Article 5 - RECEPTION DU PRODUIT PAR LE SAV

Après réception de votre produit au SAV, nous effectuerons un diagnostic et nous évaluerons et déterminerons si une intervention SAV est nécessaire ainsi que la nature de l'intervention et les conditions de sa prise en charge sous ou hors Garantie commerciale Nintendo.

1. **Produits sous Garantie commerciale Nintendo**. La Garantie commerciale Nintendo est applicable selon des conditions et pendant une durée limitée mentionnées à la Garantie commerciale Nintendo (une copie du ticket de caisse attestant de la date d'achat contenant la référence du produit et le tampon commercial du magasin ou un équivalent doit avoir été fourni par vous en même temps que le produit). Si la Garantie commerciale Nintendo est applicable, nous procèderons à la réparation ou au remplacement (en cas d'irréparabilité) de la pièce défectueuse ou du produit selon les conditions de la Garantie commerciale Nintendo, sans frais. Les pièces ou produits irréparables faisant l'objet d'un remplacement ne vous sont pas restitués notamment pour des raisons de sécurité ; seul le produit de remplacement vous est adressé.

2. **Produits hors Garantie commerciale Nintendo**. Comme indiqué à l'article 2 des CGV, la Garantie commerciale Nintendo n'est pas applicable en cas d'expiration de la période prévue à la Garantie commerciale Nintendo ou en cas d'exclusions de la Garantie commerciale Nintendo. Nous pourrons néanmoins vous proposer de réparer ou remplacer (en cas d'irréparabilité) la pièce défectueuse ou le produit, dans les conditions exposées ci-après. Les pièces ou produits irréparables faisant l'objet d'un remplacement ne vous sont pas restitués notamment pour des raisons de sécurité ; seul le produit de remplacement vous est adressé.

Produits hors Garantie commerciale Nintendo. Préalablement à toute intervention (réparation ou remplacement) SAV sur les Produits hors Garantie commerciale Nintendo, nous vous adressons un devis à l'adresse électronique (ou à l'adresse postale) que vous aurez renseignée sur le formulaire du Site Internet lors de la demande de Service.

Le devis sera à compléter par vous. Vous devrez effectuer un choix parmi trois options :

Article 5.1 - Option 1 : Produits hors Garantie commerciale Nintendo : Vous acceptez le devis

Si vous acceptez le devis, il conviendra de vous rendre sur notre site internet, à l'adresse https://suivi.nintendo-sav.fr pour cocher la case correspondant à ce choix et effectuer le règlement. Il vous sera demandé un règlement par carte bancaire ou par virement bancaire du montant TTC figurant au devis.

Les chèques ne sont pas acceptés.

En cas de paiement par carte bancaire, toutes les démarches sont à effectuer via le site https://suivi.nintendo-sav.fr/ en fournissant votre numéro RMA ainsi que votre code postal afin d'accéder à votre dossier. En cas d'acceptation du devis, suivez les instructions de paiement afin de valider votre choix. Vous pouvez consulter le processus de paiement en ligne en page 2 du devis, au point (**1**).

Le paiement en ligne par carte bancaire du montant indiqué sur le devis vaut acceptation du devis et des présentes CGV.

Le paiement par carte bancaire et l'acceptation en ligne du devis devront s'effectuer **dans un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis**.

Le suivi de la réparation pourra être visualisé après règlement, sur la même plateforme, en entrant votre numéro RMA ainsi que votre code postal.

En cas de paiement par virement bancaire, votre virement devra être établi à l'ordre de Nintendo Of Europe GmbH (succursale Nintendo France) : IBAN : FR7630066109470002151950125 (Numéro BIC : CMCIFRPP). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement. Il conviendra de conserver une preuve de votre virement car celle-ci pourra vous être demandée par Nintendo.

Dès réalisation de votre virement, le devis complété et signé devra être retourné au SAV par voie postale à l'adresse figurant au devis ou par email à l'adresse devis@nintendo.fr. Le virement bancaire doit être validé et le devis complété transmis à Nintendo dans un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis.

L'intervention du SAV sur votre produit débutera uniquement après réception de votre paiement par carte bancaire et en cas de paiement par virement après réception du devis complété et signé par vous (sous réserve de l'encaissement de votre virement) et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cependant si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet (en ligne en cas de paiement par carte bancaire ou sur le devis en cas de paiement par virement bancaire) (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

Article 5.2 - Option 2 : Produits hors Garantie commerciale Nintendo : Vous refusez le devis et vous nous demandez le retour de votre produit non réparé

Si vous refusez le devis qui vous est adressé par le SAV et demandez le retour de votre produit non réparé, il conviendra de vous rendre sur notre site https://suivi.nintendo-sav.fr, y indiquer votre numéro RMA ainsi que votre code postal afin d'accéder à votre dossier. Cochez ensuite la case correspondant à votre choix de refus du devis.

Sans préjudice de l'article 9, il vous sera demandé le règlement par carte bancaire ou par virement bancaire du montant forfaitaire de 25,00 € TTC, correspondant aux frais techniques d'analyse et d'établissement du devis, aux frais administratifs de gestion et de stockage du produit ainsi qu'aux frais d'expédition retour pour la restitution du matériel non réparé.

En cas de paiement par carte bancaire, les démarches sont à effectuer via le même site https://suivi.nintendo-sav.fr/. Cochez la case indiquant votre refus du devis et le retour du matériel à vos frais et suivez les instructions de paiement afin de valider votre choix. Vous pouvez consulter le processus de paiement en ligne en page 2 devis, au point (**1**).

Le paiement par carte bancaire et le refus en ligne du devis devront s'effectuer dans un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis.

Le suivi de renvoi du produit pourra être visualisé après règlement, sur la même plateforme, en entrant votre numéro RMA ainsi que votre code postal.

En cas de paiement par virement bancaire, votre virement devra être établi à l'ordre de Nintendo of Europe GmbH (Succursale Nintendo France) : IBAN : FR7630066109470002151950125 (Numéro BIC : CMCIFRPP). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement. Il conviendra de conserver une preuve de votre virement car celle-ci pourra vous être demandée par Nintendo.

Dès réalisation de votre virement, le devis complété et signé devra être retourné au SAV à l'adresse figurant au devis, par voie postale ou par email à l'adresse devis@nintendo.fr. Le virement bancaire doit être validé et le devis complété transmis à Nintendo dans un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis.

Les chèques ne sont pas acceptés.

Le produit non réparé ne sera retourné qu'après réception de votre paiement par carte bancaire, et en cas de paiement par virement après réception du devis complété et signé par vous (sous réserve de l'encaissement de votre virement) et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cependant si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours

vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet sur le devis et en nous le retournant complété et signé par voie postale ou par email (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

Article 5.3 - Option 3 : Produits hors Garantie commerciale Nintendo : Vous refusez le devis et vous demandez la destruction gratuite de l'appareil (incluant tous les matériels réceptionnés par le SAV)

Si vous refusez le devis qui vous est adressé par le SAV et demandez la destruction de l'appareil, il conviendra de vous rendre sur notre site https://suivi.nintendo-sav.fr, y indiquer votre numéro RMA ainsi que votre code postal pour accéder à votre dossier. Cochez ensuite la case correspondant à votre choix de refus du devis et demande de destruction de l'appareil. Le refus en ligne du devis et demande de destruction de l'appareil devra s'effectuer dans **un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis**. **Aucun frais ne vous sera facturé**.

Votre produit et tous matériels réceptionnés par le SAV ne vous seront pas restitués, aucun dédommagement ne vous sera accordé. Votre produit et tous matériels réceptionnés par le SAV seront mis en destruction par l'intermédiaire d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques.

La destruction gratuite de votre produit et des matériels réceptionnés par le SAV débuteront uniquement après réception par Nintendo du devis complété et signé par vous et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cependant si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet sur le devis (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

Article 6 - PRODUIT ABANDONNE

Article 6.1 - Absence de réponse de votre part

A défaut de réponse de votre part, nous vous adresserons au minimum 2 relances par email ou par courrier pendant les 2 mois suivant l'émission du devis.

En l'absence de réponse de votre part, à expiration d'un délai de 2 mois à compter de la date d'émission du devis, il sera considéré que vous acceptez tacitement l'Option 3 ci-dessus. Le devis sera considéré refusé. Votre produit ne vous sera pas restitué, il sera considéré abandonné par vous et pourra être mis en destruction par nous par l'intermédiaire d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Aucun dédommagement, ni remboursement ne vous sera accordé. Nos locaux ne nous permettent pas de stocker les produits endommagés des consommateurs qui ont décidé de ne pas donner de suite au devis, ni à nos emails de relance.

En cas de réclamations de votre part intervenant après une absence de réponse au devis, absence de réponse à nos courriers de relance et après expiration du délai de 2 mois ci-dessus, il ne sera pas donné de suite par nous ni accordé de dédommagement, ni geste commercial. Nintendo se réserve le droit de demander le règlement des frais de stockage de votre appareil, frais administratif de traitement de votre dossier, frais de port et de tous autres préjudices d'un montant de 20,84 €HT/25,00 €TTC**.**

Article 6.2 - Impossibilité ou refus de livraison

Dans tous les cas d'impossibilité ou refus de re-livraison dans les conditions de l'article 8 ci-dessous, nous serons autorisés à mettre votre produit en destruction. Votre produit ne vous sera pas restitué, il sera considéré abandonné par vous et pourra être mis en destruction par nous par l'intermédiaire

d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Aucun dédommagement ou remboursement de Service ne vous sera accordé.

Nintendo se réserve le droit de demander le règlement des frais de stockage de votre appareil, frais administratif de traitement de votre dossier, frais de port et de tous autres préjudices, d'un montant de 20,84€ HT/25,00 € TTC**.**

Résumé :

PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE NINTENDO : DEVIS				
Options proposées par Nintendo	**Option 1**	**Option 2**	**Option 3**	Absence de réponse de votre part après 2 mois
Votre choix	Acceptation du devis	Refus de devis et demande de restitution du produit	Refus du devis et demande de destruction du produit	
Prix	Montant TTC figurant sur votre devis à régler par carte bancaire ou virement bancaire (voir tableau « Tarif Echange et Réparation Produits hors Garantie commerciale Nintendo») accessible sur le site nintendo-sav.fr.	Montant de **25 €TTC** à régler par carte bancaire ou virement bancaire	0€	Montant des frais de stockage, frais administratifs, frais de port et autres frais de **25 €TTC** pouvant vous être facturés.
Prestation SAV	Réparation ou remplacement et envoi du produit réparé ou du produit de remplacement	Restitution du produit non réparé	Mise en destruction (pas de réparation, pas de restitution, aucun dédommagement)	Mise en destruction (pas de réparation, pas de restitution, aucun dédommagement)

Article 7 - PRIX ET REGLEMENT

Les Services sont facturés par Nintendo France en Euros et sont soumis à TVA (N° d'identification CEE : FR87822712121). Le règlement s'effectue par carte bancaire ou par virement bancaire à l'ordre de Nintendo Of Europe GmbH (succursale Nintendo France).

En cas de paiement par carte bancaire, il conviendra de vous connecter sur la plateforme en ligne prévue à cet effet via notre site https://suivi.nintendo-sav.fr/ en renseignant votre numéro RMA ainsi que votre code postal. Les cartes bancaires acceptées sont les cartes Visa et Mastercard.

Le protocole de sécurisation des paiements utilisé est 3DSecure. Il garantit la confidentialité des informations personnelles transmises sur Internet.

En cas de paiement par virement bancaire, votre virement devra être établi à l'ordre de Nintendo Of Europe (Succursale Nintendo France) : IBAN : FR7630066109470002151950125 (Numéro BIC : CMCIFRPP). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement.

Une facture vous sera adressée par email après réalisation du Service et expédition de votre produit.

En cas de refus de la banque d'encaisser le paiement par carte bancaire ou virement bancaire :

- Si le produit ne vous a pas été déjà été retourné, il vous sera renvoyé uniquement après régularisation de la situation ;
- Si le produit vous a déjà été retourné, nous nous réservons le droit d'agir en recouvrement du montant qui nous est dû par toute voie de droit appropriée et de vous réclamer tous les frais et sommes correspondant à la réparation des préjudices supportés par nous dans le cadre du recouvrement des sommes dues.

Article 8 - EXPEDITION DU PRODUIT (REPARE/REMPLACE OU NON REPARE/NON REMPLACE)

Les produits réparés/remplacés et les produits non réparés/non remplacés suivent la même procédure de livraison.

Le délai de réalisation du Service ou du traitement de votre demande est de deux semaines. En cas de circonstances particulières occasionnant un retard dans le traitement (par exemple, indisponibilité des pièces), nous ferons nos meilleurs efforts pour vous contacter par email dès que possible pour vous en informer. Les retards ne font l'objet d'aucun dédommagement.

L'expédition du produit s'effectue du lundi au vendredi par la voie postale ou par transporteur à l'adresse que vous aurez fournie dans le formulaire en ligne de demande de Service. Nous vous contacterons par email pour vous confirmer l'expédition de votre produit. Les retards ne font l'objet d'aucun dédommagement.

Si votre produit nous est retourné par ce que la livraison n'a pas pu être effectuée à l'adresse que vous avez renseignée, nous essaierons de vous re-contacter en vue d'une re-livraison à une adresse alternative.

Si, dans les 60 jours à partir de la date de première présentation du colis, vous n'avez pas fourni d'adresse alternative où votre produit peut être re-livré, nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale renseignée par vous sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons la livraison refusée par vous le produit abandonné par vous.

Et si, malgré nos efforts pour arranger une re-livraison et qu'à nouveau la re-livraison n'a pas pu être effectuée pour quelque cause que ce soit (y compris le fait de ne pas se déplacer à l'agence relais ou au bureau de poste pour prendre la livraison du colis), nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale que vous avez renseignée sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons la livraison refusée par vous et le produit comme étant abandonné au sens de l'article 6.2 ci-dessus.

Si vous ne recevez pas votre produit dans un délai de 10 jours à partir de la date de l'email de confirmation de l'expédition ou si le produit a été endommagé pendant la livraison, veuillez nous contacter immédiatement. Les produits livrés endommagés seront à retourner sous un délai de 7 jours (calendaires) selon la procédure qui vous sera indiquée.

Si vous changez d'adresse postale ou d'adresse e-mail, vous devez immédiatement informer le SAV de votre nouvelle adresse par email à l'adresse sav-administratif@nintendo.fr ou par voie postale, et ce pour toute demande de Service en cours. Nous déclinons toute responsabilité dans le cas où votre changement d'adresse est réceptionné alors que l'expédition ou la livraison du produit est en cours et plus généralement en cas de problème de livraison suite à votre changement d'adresse.

Article 9 - DROIT DE RETRACTATION

Si pour une raison ou une autre vous changez d'avis et que vous souhaitez annuler votre demande de Service, veuillez nous informer de votre décision de rétractation en nous renvoyant le formulaire joint ci-dessous dûment complété à l'adresse email devis@nintendo.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : SAV Nintendo France – Cité Artisanale de la Mare II – Avenue du Fief – CS 60060 – 95067 St Ouen l'Aumône Cedex.

Toute demande de rétractation doit être effectuée dans les 14 jours :

- en cas de paiement par carte bancaire : à compter de la date de validation finale en ligne du paiement par carte bancaire sur le site https://suivi.nintendo-sav.fr/.

- en cas de paiement par virement bancaire : à compter de la date d'envoi par voie postale du devis complété et signé par vous (cachet de la Poste faisant foi) ou par email.

Conformément à l'article L.221-5 du code de la consommation, si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet (i) sur le devis et en nous le retournant complété et signé par voie postale ou par email en cas de paiement par virement bancaire ou (ii) en ligne en cas de paiement par carte bancaire.

Veuillez noter que si nous avons commencé le Service à votre demande expresse et que vous exercez votre droit de rétractation dans le délai de 14 jours, il vous sera demandé de nous payer le montant correspondant au Service réalisé jusqu'à votre rétractation. Vous reconnaissez aussi que si le Service a déjà été pleinement exécuté, vous perdez le bénéfice de votre droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

Après réception du formulaire de rétractation nous informant de votre demande d'annulation du Service, nous vous retournerons votre Produit sous réserve de votre règlement, le cas échéant, des sommes correspondant aux Services commencés par nous à votre demande expresse avant votre demande de rétractation et vous rembourserons le montant payé par carte bancaire ou virement dans son intégralité par annulation de la transaction d'origine par carte bancaire ou par virement bancaire selon le moyen de paiement que vous avez utilisé (sauf accord contraire exprès de votre part).

Le remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours à compter du jour où Nintendo est informé de la rétractation.

La livraison retour s'effectue selon les modalités prévues à l'article 8 des CGV.

Attention. Si, dans les 60 jours à partir de la date de première présentation du colis, vous n'avez pas répondu, ni fourni d'adresse alternative en vue d'une re-livraison à laquelle votre produit peut être livré, nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale que vous avez renseignée sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons le produit abandonné par vous. Les conditions prévues à l'article 6.2 s'appliqueront.

En cas de rétractation, nous vous remboursons la totalité des sommes versées (que les produits soient sous ou hors garantie).

Article 10 - EXTENSION DE GARANTIE COMMERCIALE NINTENDO

Pour tout produit éligible à la Garantie commerciale Nintendo qui a été réparé ou remplacé par le SAV, Nintendo offre une extension de la Garantie commerciale Nintendo pendant une période de 6 mois en cas de réparation et 24 mois en cas de remplacement :

- si la période de Garantie commerciale Nintendo est expirée : le délai de 6 mois en cas de réparation ou de 24 mois en cas de remplacement se calcule à compter de la date de délivrance du produit vous ayant été retourné ;

- si la période de Garantie commerciale Nintendo n'est pas expirée : le délai de 6 mois en cas de réparation ou de 24 mois en cas de remplacement se calcule à compter de la date de fin de Garantie Nintendo.

Dans tous les cas, la date de fin de la Garantie commerciale Nintendo est précisée sur le bordereau de livraison joint à l'intérieur du colis et fait foi en cas de litige.

Veuillez conserver la preuve d'achat du produit ainsi que le bordereau de livraison et les documents se rapportant à la réparation ou remplacement ainsi qu'au port.

Pour de plus amples information sur les conditions de Garantie commerciale Nintendo, rendez-vous sur le site nintendo-sav.fr ou nintendo.fr.

Article 11 - RESPONSABILITE

Les présentes conditions générales de vente ne viennent pas limiter ni exclure notre responsabilité.

Notre responsabilité s'exerce à l'égard des consommateurs dans le cadre d'un usage privé des produits, à l'exclusion des professionnels et des produits utilisés à usage professionnels.

En cas de perte, dommage ou vol en cours de transport, notre responsabilité est limitée aux produits que vous listez au formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV.

Article 12 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Notice d'informations données personnelles. Nintendo prend très au sérieux la confidentialité et la sécurité des données personnelles que nous recevons de nos clients. Vous pouvez prendre connaissance de la notice renfermant les informations supplémentaires relatives à la gestion de ces données et à l'exercice de vos droits **ici**. Cette notice d'information précise le type de données personnelles que nous collectons et traitons à l'occasion de votre utilisation de notre service de SAV, comment nous les collectons et les traitons, pour quelles finalités, avec qui nous sommes susceptibles de les partager, pour quelle durée nous les conservons ainsi que les droits dont vous disposez.

Qui est le responsable de traitement des données personnelles que vous nous transmettez ?

Pour toute demande de prise en charge et suivi de demande effectués sur le site nintendo-sav.fr :

Les données personnelles que vous nous transmettez dans le cadre de l'utilisation de notre SAV sont collectées et traitées par Nintendo France Succursale de Nintendo of Europe GmbH (située 20 Avenue André Prothin - Tour Europlaza - La Défense 4 - 92400 Courbevoie) en qualité de responsable de traitement au sens des dispositions du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (« RGPD »).

Pour toute demande de prise en charge effectuée sur le site nintendo.fr :

Les données personnelles que vous nous transmettez dans le cadre d'une demande de prise en charge SAV sont collectées et traitées par la société Nintendo of Europe GmbH (« NOE »), ayant son siège Goldsteinstrasse 235, D-60528 - Frankfurt am Main (Allemagne) en qualité de responsable de traitement au sens des dispositions du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (« RGPD »).

Quelles sont les finalités de ce traitement de données ? Ce traitement de données a pour finalité (i) la gestion de vos demandes de SAV et (ii) l'exercice et la défense de nos intérêts en cas de contentieux.

Quelles sont les données personnelles que nous sommes susceptibles de traiter ? Les données personnelles que nous traitons vous concernant sont les suivantes : civilité, nom, prénom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, fax, copie de facture d'achat et référence (N° de série) du produit confié, modalités de paiement, en cas de paiement par virement le RIB. Ces données sont collectées directement auprès de vous. La fourniture de ces données est obligatoire afin de nous permettre d'assurer la fourniture du Service. Par conséquent, à défaut de les communiquer, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande de SAV.

En toute hypothèse, nous traiterons uniquement les données strictement nécessaires au bon accomplissement de nos prestations auprès de nos clients.

Si vous choisissez d'effectuer un paiement par carte bancaire, Nintendo ne traite pas les données relatives à votre carte. Ces données sont traitées par notre prestataire de service de paiement BNP Paribas, en qualité de responsable de traitement. Pour plus d'informations sur la façon dont vos données sont traitées par BNP Paribas, vous pouvez vous rendre sur les pages suivantes :

- https://group.bnpparibas/protection-donnees
- https://mabanque.bnpparibas/rsc/contrib/document/docs/legal/Notice_Protection_Donnees_Personnelles.pdf

Sur quelles bases légales traitons-nous ces données ? Le traitement relatif à la gestion de vos demandes de SAV est fondé sur l'article 6 1 (b) du RGPD c'est-à-dire que le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, à savoir le contrat de service après-vente Nintendo France.

Le traitement relatif à l'exercice et la défense de nos intérêts en cas de contentieux est fondé sur l'article 6 1 (f) du RGPD c'est-à-dire que le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Nintendo à défendre ses intérêts en cas de contentieux.

A qui transmettons-nous ces données ? Vos données sont destinées aux services spécialement en charge de la gestion du SAV au sein de Nintendo. Ces informations sont également susceptibles d'être transmises à nos sous-traitants (prestataires techniques) pour les besoins de la fourniture de notre service de SAV et aux fins d'amélioration de ce dernier. En cas de contentieux, vos données peuvent être communiquées aux auxiliaires de justice et personnel des tribunaux. Dans ce cadre, nous nous réservons le droit de transmettre vos données en dehors de l'Union Européenne notamment aux sociétés de notre groupe et en particulier à notre maison mère Nintendo Co., Ltd. basée au Japon. Le transfert de vos données au Japon est fondé sur la décision d'adéquation concernant le Japon adoptée par la Commission Européenne le 23 janvier 2019.

Pour combien de temps ces données seront-elles conservées ? Les données traitées seront conservées pendant toute la durée de fourniture de nos prestations de SAV, à laquelle s'ajoute une durée de cinq (5) ans. En cas de litige, les données seront conservées jusqu'à ce que celui-ci fasse l'objet d'un règlement amiable et à défaut, jusqu'à la prescription de l'action en justice correspondante ou lorsque les voies de recours ordinaires et extraordinaires ne sont plus possibles contre la décision rendue. Les actes seront quant à eux conservés en archive définitive sans limitation de durée.

Quels sont vos droits concernant vos données ? Vous disposez sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement, conformément à la Loi Informatique et Libertés. Vous disposez également du droit de nous transmettre des directives spéciales relatives au sort de vos données personnelles après votre décès.

Pour toute demande liée à des données transmises sur le site nintendo-sav.fr :

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante donneespersonnelles@nintendo.fr (ou à l'adresse postale suivante : Nintendo France Succursale de Nintendo Of Europe - Tour Europlaza - CS 40227 - 20 Avenue André Prothin - 92927 La Défense Cedex).

Pour toute demande liée à des données transmises sur le site nintendo.fr :

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : par courriel à l'adresse nintendo.fr/contact ou à l'adresse postale suivante : Nintendo of Europe GmbH - Legal Department - Goldsteinstrasse 235, D-60528 - Frankfurt am Main (Allemagne).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus d'information sur vos droits en matière de données personnelles, vous pouvez consulter le site Internet de la CNIL.

Article 13 - LITIGES - MEDIATION

Nintendo ne participe pas à la procédure alternative de résolution des conflits accessibles via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Vous pouvez cependant solliciter le règlement extrajudiciaire du litige sur la plateforme européenne en ligne des litiges accessible en suivant le lien suivant :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR

En application de l'article R.616-1 du Code de la Consommation, si vous souhaitez recourir à la médiation en cas de litige, vous pouvez contacter SAS CNPM – MEDIATION - CONSOMMATION par voie électronique sur le site : http://cnpm-mediation-consommation.eu ou par voie postale en écrivant à : CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION 27, avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond.

Article 14- PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Indépendamment de la Garantie commerciale Nintendo, vous disposez, en tant qu'acheteur de biens de consommation, de droits au titre de la législation sur la protection des consommateurs.

Indépendamment des droits dont vous disposez au titre de la Garantie commerciale Nintendo, vous êtes informé que le **vendeur auprès duquel vous avez acheté le Produit** reste tenu par la garantie légale de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 à L.217-17 du Code de la consommation et 1641 à 1648 et 2232 du Code civil français.

Article L.217-3 du code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-8 du code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-11 du code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L. 217-13 du Code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1641 du Code civil
Le vendeur est tenu de la garantie a raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 al. 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 15 - LOI-JURIDICTION

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

Article 16 - MODIFICATION DES CGV

Nous nous réservons le droit de modifier et de mettre à jour les présentes CGV à n'importe quel moment et nous vous recommandons de visiter régulièrement cette page afin de vous tenir informés des termes des CGV. Les CGV s'appliquant au contrat de prestation de Service SAV seront celles qui sont applicables à la date à laquelle le contrat a été conclu entre vous et nous.

– – – – –

N° IDU pour la filière DEEE : FR349149_05TDPE
N° IDU pour la filière Emballages FR001603_01ZAME
N° IDU pour la filière Papiers FR001603_03JLUA
N° IDU pour la filière Piles et Accumulateurs FR001603-06DNUP

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de : SAV Nintendo France – Cité Artisanale de la Mare II – Avenue du Fief – CS 60060 – 95067 St Ouen l'Aumône Cedex

Assistance E-mail : devis@nintendo.fr - Assistance Téléphonique SAV : 01 34 35 46 01

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateurs :

Signature du (des) consommateurs(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.